

ARTIKEL

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DI KOTA BANDUNG TAHUN 2018

Ahmad Syamsir

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri

Sunan Gunung Djati Bandung

Email: ahmadsyamsir@uinsgd.ac.id

Abstract

This research is motivated by the phenomena of policy in the implementation of the Hajj pilgrimage which every year there is always a change in the Ministry of Religion of Bandung City as the representative of the central government with the intention to facilitate and make the smooth running of the Hajj. However, in the development of provisions for guidance, services and protection for pilgrims have not been carried out as stated in Law No. 13 of 2008. In reality there is a contradiction in the implementation of the pilgrimage that the rights and responsibilities of pilgrims are more burdened to the pilgrimage guidance group (KBIH), however, the role of KBIH is still neglected, the government pays more attention to the orientation of success and fluency only with limited human resources in the implementation of the pilgrimage in general, without regard to service, guidance and protection by providing facilities, facilities, security and comfort needed by pilgrims pilgrimage.

Keywords: *Implementation, Policy, Hajj, Jamaah.*

A. PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyebutkan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.

Sementara dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama, disebutkan bahwa Tugas Kementerian Agama adalah menyelenggarakan urusan di bidang keagamaan dalam pemerintahan untuk membantu Presiden

dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Salah satu dari bidang keagamaan tersebut adalah penyelenggaraan ibadah haji.

Pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berkaitan dengan berbagai aspek teknis dan non teknis yang berada di bawah tanggung jawab Kementerian Agama dan kementerian lain, seperti Kementerian Luar Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Keimigrasian), Kementerian Kesehatan dan Kementerian Perhubungan.

Adapun dalam pelaksanaannya penyelenggaraan ibadah haji mulai tatacara pendaftaran, penentuan kuota, manasik haji, penentuan keberangkatan sampai kepada waktu pelaksanaan ibadah haji, menurut Kasi Haji dan Umroh Kemenag Kota Bandung setiap tahun selalu diadakan evaluasi untuk perbaikan tahun berikutnya. Tetapi pada kenyataannya masalah yang sama selalu muncul kembali sehingga ada kemungkinan baik dari sistem yang harus berubah atau sumber daya manusianya yang masih perlu ditingkatkan.

Penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun terus mengalami perkembangan dengan segudang permasalahan. Pelayanan penyelenggaraan ibadah haji sebenarnya setiap tahun selalu diupayakan agar lebih baik. Upaya perbaikan meliputi: penggunaan sistem *waiting list* guna menjamin kepastian keberangkatan jamaah calon haji; mempersingkat jarak tempuh melalui penerbangan langsung Jakarta-Madinah (sebelumnya melalui Jeddah), sehingga lebih efisien dan mengurangi beban fisik dan psikologis para jamaah haji; dan disediakan makan gratis selama sembilan hari ketika bermukim di Madinah, akan tetapi tetap saja masih ada meninggalkan beberapa persoalan. Adapun fasilitas di Makkah mulai tahun 2015 selain pemondokan dan transportasi, disediakan makan dalam sehari satu kali (siang hari). Ini merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan kepada Jemaah haji.

Adapun kenyataan yang lain dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Bandung menurut Jemaah haji tahun 2016 masih belum memuaskan sesuai dengan harapan. Seperti perlunya:

1. Adanya perbaikan pelayanan di Indoensia
2. Perbaikan kondisi pemondokan, baik di Indonesia (Asrama Haji Bekasi) dan Pemondokan di Makkah dan Madinah
3. Perlunya perbaikan catering bagi jamaah yang belum ada perubahan dalam kurun waktu yang sudah lama.
4. Perlunya peningkatan fasilitas pelayanan pendukung di Arab Saudi (transportasi dan kesehatan).
5. Perlunya mengurangi tambahan biaya yang dibebankan kepada Jemaah haji selain ONH.
6. Masih perlunya pemahaman pelaksanaan ibadah haji dan situasi dan kondisi serta adat dan istiadat daerah Mekkah dan Madinah.

Adapun untuk meningkatkan lembaga penyelenggaraan ibadah haji yang dikoordinir oleh Kementerian Agama RI telah dilakukannya pelatihan manajemen kepada pengelola lembaga, bantuan sarana dan prasarana, serta *block grant* untuk kegiatan operasional. Namun demikian, masih didapati berbagai kelemahan, kekurangan yang dianggap gagal pada item tertentu yang kesemuanya bermuara kepada implementasi kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji. Selain masih belum transparannya penggunaan dana ibadah haji. Kurangnya respons terhadap berbagai lembaga non pemerintah seperti: IPHI, KBIH, MUI yang mengontrol haji, keluhan para jemaah serta kurangnya pengawasan, bahkan kebijakan Menteri Agama Republik Indonesia membatasi masyarakat yang sudah pernah menunaikan ibadah haji, hal ini telah memicu masalah dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia khususnya di Kota Bandung.

Dengan memperhatikan berbagai permasalahan di atas maka pada kenyataannya, dalam penerapan implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji yang mempertimbangkan unsur-unsur profesional, belum berjalan secara efektif. Maka bagi penulis persoalan-persoalan tersebut menarik untuk diteliti dengan tujuan bahwa penyelenggaraan haji harus dilakukan dengan efektif dan baik karena menyangkut persoalan ibadah.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi kebijakan termasuk di dalam kebijakan publik yang merupakan interaksi hubungan antar pemerintah dengan lingkungannya (*relationship of a government unit to its environment*). Implementasi kebijakan penyelenggaraan haji yang dilaksanakan oleh Kementrian Agama Kota Bandung juga sangat terkait terhadap isi dan kontek kebijakan. Dalam isi kebijakan tersebut berkaitan dengan kepentingan siapa yang terlibat, manfaat yang di dapat, sejauh mana perubahan akan terwujud, di mana tempat pembuatan kebijakan, siapa yang menjadi implementator organisasi, dan bagaimana keberadaan sumber daya. Sedangkan dalam kontek kebijakan, bagaimana kekuasaan, kepentingan dan strategi para aktor yang terlibat dalam pembuatan kebijakan, bagaimana karakteristik lembaga dan rejim yang sedang berkuasa, serta apakah kebijakan ini sesuai dengan kaidah dan tingkat responsif yang ada dalam masyarakat.

Menurut Howlet dan Ramesh (2003): "Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan program-program dan kebijakan, yang merupakan penterjemah dari rencana-rencana ke dalam praktek".

Anderson (1978:25) mengemukakan bahwa: "Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis. Implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan dari kebijakan yang dilakukan oleh mesin administratif pemerintah untuk memecahkan masalah yang dihadapi".

Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Edward menegaskan bahwa dalam studi implementasi terlebih dahulu harus diajukan dua pertanyaan pokok yaitu:

1. Apakah yang menjadi prasyarat bagi implementasi kebijakan?
2. Apakah yang menjadi faktor utama dalam keberhasilan implementasi kebijakan?

Guna menjawab pertanyaan tersebut, Edward mengajukan empat faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor *communication*, *resources*, *disposition*, dan *bureaucratic structure* (Edward dalam Widodo, 2011).

Dalam fokus implementasi kebijakan pada penyelenggaraan ibadah haji, penyelenggaraan merupakan suatu yang penting yang harus dilakukan oleh pemerintah. Fungsi penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah merupakan *civil service* dan *publik service*. Dalam kaitan itu penyelenggaraan dibagi dalam level bagian-bagian yang mencakup usaha yang dilakukan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Di samping itu implementasi kebijakan menempatkan pada kebutuhan masyarakat secara mendasar dalam upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Kepatuhan lembaga ditentukan oleh kemampuan birokrasi untuk menyelenggarakan pelaksanaan kebijakan dan sesuai dengan keinginan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhannya. Hasil formulasi kebijakan yang sudah jelas tujuannya selanjutnya diimplementasikan yang menghasilkan produk kebijakan yang berdampak pada penerima kebijakan. Selanjutnya implementasi kebijakan akan dilakukan evaluasi yang menghasilkan arah kebijakan dimasa yang akan datang yang diharapkan menjadi acuan bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat dimasa yang akan datang (Ripley dalam Rasyid, 2002).

Dalam konteks kebijakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan dasar manusia dan untuk mengetahui penempatan kebutuhan dasar masyarakat sebagai prioritas utama program kebijakan pelayanan kepada masyarakat, dewasa ini pemerintah Indonesia membagi pelaksanaan pengelolaan oleh pusat dan daerah terbagi kedalam urusan wajib dan urusan pilihan yang diselenggarakan oleh pemerintah terkait dengan pelayanan dasar kepada

masyarakat termasuk bentuk penyelenggaraan haji sebagai bagian dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang baik.

Pada akhirnya pelaksanaan penyelenggaraan haji dengan berbagai pendekatan yang diuraikan di atas, dimulai dari keinginan pemerintah untuk mengimplementasikan kebijakan yang disesuaikan dengan konteks dan isi kebijakan akan mampu menjawab bahwa kebijakan penyelenggaraan haji yang berkualitas. Hal ini merupakan sebuah kewajiban pemerintah untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut sehingga dapat memberikan peluang bagi masyarakat agar bisa berpartisipasi aktif sehingga kebijakan itu dapat berhasil dan mendapat dukungan dari masyarakat.

Di samping itu dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, pemerintah hendaknya memperhatikan faktor-faktor penentu sebuah kebijakan. Dari beberapa model kebijakan yang disampaikan seperti model kebijakan *top down approach*, Hoogwood and Gunn (1986) yang menyatakan bahwa ada 10 (sepuluh) persyaratan untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna atau *perfect implementation*.

Untuk dapat dilihat berjalannya implementasi dengan baik menurut penulis, maka perlu dilihat dalam proses implementasi kebijakan menurut Smith (1973). Adapun komponen implelementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Smith menunjukan bahwa terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan, yang dalam hal ini kebijakan yang ideal (*idealized policy*), yakni pola-pola interaksi ideal yang telah didefinisikan kedalam kebijakan. Selanjutnya sasaran kelompok/kebijakan (*target groups*), yaitu mereka (orang-orang) yang paling langsung menjadi sasaran kebijakan dan yang harus mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Di samping itu adanya pelaksana organisasi (*Implementing organization*), yaitu badan-badan pelaksana atau unit-unit birokrasi pemerintah yang bertanggungjawab dalam implementasi kebijakan. Serta faktor lingkungan (*Enviromental factor*), yakni unsur-unsur dalam lingkungan yang

mempengaruhi atau dipengaruhi oleh implementasi kebijakan, seperti aspek sosial, ekonomi dan politik.

Dalam penelitian ini penulis mengkaji implementasi kebijakan pada penyelenggaraan haji dengan melihat keempat komponen di atas yang erat kaitannya dengan fungsi pemerintah sebagai fungsi pelayanan, baik itu pelayanan sipil maupun layanan publik pada bidang penyelenggaraan haji di Kota Bandung dan tingkat keberhasilan serta pencapaian pada implementasi kebijakan tersebut, dengan menggunakan teori Thomas B. Smith.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, karena pendekatan kualitatif lebih mempunyai kedalaman dan ketajaman analisis dalam mengungkapkan fenomena serta fakta terhadap dampak dari implementasi kebijakan penyelenggaraan haji di Kota Bandung.

Menurut Strauss dan Corbin (1990): "*Qualitative methods can be used to uncover and understand who! Lies behind any phenomenon about which little is yet known ... qualitative methods can give the indicate details of phenomenon that are difficult to convey with quantitative methods*".

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi langsung ke lapangan dengan melihat hasil kebijakan yang sedang berjalan. Pelaksanaan observasi lapangan disertai juga dengan wawancara kepada pihak-pihak yang terkait yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan. Selanjutnya hasil observasi dan wawancara ditindaklanjuti dengan pengecekan pada literatur dengan melakukan studi dokumentasi.

Pengujian data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi yaitu *check*, *re-check*, dan *cross check* terhadap data yang diperoleh, teori, metodologi dan peneliti. Menurut illes dan Huberman (1992:423-468), teknik pengujian keabsahan data ini dilakukan melalui 7 teknik yaitu perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamat, triangulasi, pengecekan rekan sejawat, kecukupan referensi, kajian kasus negatif dan pengecekan anggota.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Bandung tahun 2016 belum terlaksana dengan baik, berkaitan dengan kebijakan ideal yang meliputi aspek kebijakan yang dijalankan oleh penyelenggara ibadah haji baik tentang pelayanan, pembinaan dan perlindungan terhadap jamaah haji Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 dan perubahan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, belum semuanya menjadi tanggungjawab pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya, karena selama ini pemerintah hanya mengurus yang sifat administratif semata. Sehingga masih ada yang terabaikan khususnya pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah secara langsung.

Disamping itu kebijakan yang ideal melalui program kerja yang dijabarkan melalui KMA yang meliputi aspek identifikasi, sosialisasi dan proses penyusunan rencana program telah terbukti belum berjalan dengan baik, dengan terbukti KBIH sangat membantu sekali dari mulai di tanah air proses perjalanan ibadah haji sampai pemulangan, bahkan pasca haji, akan tetapi peran KBIH masih dianggap bukan bagian dari peran Penyelenggara ibadah haji sehingga masih dikesampingkan perannya.

Kemudian mengenai organisasi pelaksana penulis lihat belum berhasil, bahwa Kementerian Agama RI dilihat dari sudut aspek sumber daya manusianya masih kurang karena keterlibatan KBIH sangat menonjol, masih sedikit dan masih banyak yang belum mahir dalam menjalankan Ilmu Teknologi seperti komputer dalam menjalankan program karena lulusannya 95% lulusan Sarjana Agama apalagi kalau perangkatnya eror baik komputernya maupun jaringan internet, jamaah harus menunggu lama, sehingga masalah dalam pelayanan terhadap calon jamaah haji.

Selanjutnya yang berkaitan dengan kelompok sasaran Penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji belum tercapai dengan baik, dan telah lama menjadi satu isu penting yang banyak mengundang perhatian masyarakat. Perhatian tersebut terutama berkisar pada masalah penyelenggaraan yang dinilai belum

berhasil. Tumbuhnya kritik atas pelaksanaan haji bukan tanpa alasan, kasus-kasus yang berkaitan dengan proses pelaksanaan dan penyelenggaraan haji dewasa ini memunculkan kritik tajam yang tidak hanya mempertanyakan tingkat profesionalisme pengelola, tapi juga mendorong lahirnya berbagai pandangan yang menghendaki perubahan pola penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji yang selama ini menjadi kewenangan Kementerian Agama. Sebagian respon masyarakat mengesampingkan aspek lain dari haji, yaitu perangkat perundang-undangan, KMA yang jarang tersosialisasi dengan baik.

Sedangkan faktor lingkungan dilihat dari sisi politik, ekonomi dan sosial budaya. Melihat fenomena yang ada bahwa umat islam tidak melihat kaya dan miskin semua mempunyai keinginan yang kuat untuk bisa menunaikan ibadah haji sebagai kesempurnaan dalam melaksanakan rukun islam yang ke lima. Maka dibutuhkan sistem yang jelas untuk menjalankan program dengan baik mulai dari tingkat pusat sampai tingkat bawah (kementerian agama pusat sampai tingkat KUA). Serta betapa pentingnya peran Anggota DPR RI ikut dalam memutuskan ketetapan atas kebutuhan penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dilihat dari aspek kebutuhan social budaya bangsa ini. Sehingga dalam melayani jamaah haji bisa terselenggara dengan baik dan bisa menjaga hubungan baik antar negara Indonesia dengan negara Arab Saudi.

Dengan demikian konsep baru yang bisa diangkat dari hasil penelitian ini adalah bahwa implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya tergantung pada empat komponen (kebijakan yang ideal, pelaksana organisasi, target grup, faktor lingkungan yang saling berkaitan) saja, akan tetapi harus didukung oleh sistem yang jelas dan baik karena akan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Penelitian ini memperlihatkan teori-teori tentang implentasi kebijakan dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kota Bandung, seperti yang dijelaskan oleh Thomas B. Smith (Kebijakan yang ideal, pelaksana organisasi, target grup dan faktor lingkungan) didukung dengan sistem yang baik untuk kepentingan masyarakat islam kedepannya dalam melaksanakan ibadah haji sehingga

pentingnya program terlaksana dengan baik serta menggunakan sistem yang berlaku. Oleh karena itu pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI harus bisa mempunyai perencanaan yang baik dan berpedoman kepada; Unsur Pelaksana, terlaksananya program dengan baik, dan adanya target grup yang jelas yang menjadi sasaran dari kebijakan.

E. SIMPULAN

Implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di Kota Bandung tahun 2016 belum terlaksana dengan baik yang meliputi aspek kebijakan yang dijalankan oleh penyelenggara ibadah haji baik tentang pelayanan, pembinaan dan perlindungan terhadap jamaah haji Indonesia yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 dan perubahan undang-undang nomor 13 tahun 2008, belum semuanya menjadi tanggungjawab pemerintah dalam melaksanakan kewajibannya, karena selama ini pemerintah hanya mengurus yang sifat administratif semata. Sehingga masih ada yang terabaikan khususnya pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah secara langsung. Konsep baru yang bisa diangkat dari hasil penelitian ini adalah bahwa implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji tidak hanya tergantung pada empat komponen (kebijakan yang ideal, pelaksana organisasi, target grup, faktor lingkungan yang saling berkaitan) saja, akan tetapi harus didukung oleh sistem yang jelas dan baik karena akan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, J. E. (1979). *Public Policy Making: An Introduction*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Creswell, J. W. (1994). *Research Design: Qualitative & Quantitative Approaches*. California: Sage Publications.
- Darwis. (2005). *Ibadah Haji dalam Sorotan*. Bandung: Ar-Rahmah.

- Dimock, M.E and Dimock, G. O. (1961). *Public Administration*. New York: Rinehart & Co.
- Douwea, D and Kaptein, N. (1997). *Indonesia dan Haji*. Jakarta: INIS.
- Dunn, W. N. (1998). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, W. N. (2009). *Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Hanindita Graha Widia.
- Dunsire, A. (1978). *Implementation in Bureaucracy*. Oxford: Martin Robertson.
- Dye, T. R. (1972). *Understanding Public Policy*. New York: Prentice-Hall. Inc.
- Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- Grindle, M. S. (1990). *Politics and Apolicy Implementation in Third World*. New Jersey: Princetown University Press.
- Hanan, A. L. dan Nidjam, A. (2006). *Manajemen Haji*. Jakarta: Mediacita
- Hoogwood, B. W. & Gunn, L. A. (1986). *Policy Analysis for the Real World*. Princeton University Press.
- Howlett, M. And Ramesh, M. (1995). *Studiying Public Policy. Policy Cycles and Policy Subsistem*. Oxford University Press.
- Jones, C. O. (1984). *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Katz, S.M. (1965). *Guide to Modernizing Administration for National Development*. G.SPIA: University of Pittsburg.
- Kementerian Agama. (2006). *Panduan Perjalanan Haji*. Jakarta: Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah.
- Loir, H.C. (2013). *Naik Haji di Masa Silam*. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia
- Mazmanian, D. A. & Sabatier, P.A. (1983). *Implementation and Public Policy*. London: Scott, Foresman and Company.

- Milles, M. B & Huberman, A.M. (1992). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications Inc.
- Nigro, A. F. and Nigro, L.G. (1980). *Modern Public Administration*. New York: Harper & Row Publisher.
- Putuhena, S. (2006). *Historiografi Haji Indonesia*. Yogyakarta: LKiS.
- Ripley, R. B. & Congress, F.G. (1982). *The Bureaucracy and Public Policy*. Illionis: Dorsey Homewood.
- Rosadi, A. (2012). *Sejarah, Perkembangan dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia*. Bandung: CV. Arvino Raya.
- Saepuloh, A. (2015). *Praktik Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK): Memadukan Kepentingan Ibadah, Bisnis dan Negara*. Bandung: FISIP UNPAD.
- Saleh, A.C. (2008). *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi (Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama)*. Tangerang: Alvabet.
- Shariati, A. (2009). *Rahasia Haji: Berjumpa Allah di Ka'bah Hati*. Bandung: Pustaka.
- Smith, T. B. (2010). *The Policy Implementation Process*. Amsterdam: Springer.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. California: Sage Publications.
- Syaukani, I. (ed). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan Departemen Agama RI.
- Tachyan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI-Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Van Meter, D. S. & Van Horn, C.E. (1975). *The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework*. London: Sage Publications Inc.
- Wahab, S.A. (1997). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Keimigrasian.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Menjadi Undang-undang.

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Peraturan Menteri Agama RI Nomor 14 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 371 Tahun 2002 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah.

Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/163 Tahun 2004 Tentang Sistem Pendaftaran Haji.

Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor D/277 Tahun 2005 Tentang Petunjuk Teknis Perbekalan Haji.